SKY

Ação: Reciclagem
Área: SAC Ilhas Críticas
Carga Horária: 11:20:00
Modelo: Presencial / Mediado

Fórum do Saber_Ilhas Críticas_Konecta Jun_21 (SAC VOZ)

Tema	CH Tema	Microbloco (Assunto)	Condução / Descrição do Microbloco	Pontos Relevantes / Orientações do Portal	Objetos / *Cursos*
Comportamental	1:35:00	- Encantamento - Abertura e encerramento de ligação - Pausas durante o atendimento - Pesquisa de satisfação Como funciona a pesquisa de satisfação	**Reforço dos Comportamentos Esperados**: Agir com colhimento, empatia, análise assertiva e fechamento com cordialidade, tratando sempre o cliente pelo nome, com entusiasmo, atenção e escuta ativa, comunicando on line as necessidades de ausências, pedindo de desculpa ao se ausentar, agradecendo ao retornar, aplicando a devida saudação (bom dia boa tarde boa noite), confirmando se conseguiu ajudar , se posso ajudar em algo mais , orientação antes da transferência à Pesquisa.	**- Encantamento** Saiba o que é e como encantar o cliente https://novoportal.sky.com.br/atendimento/encantamento **- Abertura e encerramento de ligação** Regras Encerramento Dicas de scripts https://novoportal.sky.com.br/atendimento/abertura-e-encerramento-de-ligacao **- Pausas durante o atendimento** Saiba quando usar as pausas no atendimento e como proceder quando for usá-las https://novoportal.sky.com.br/atendimento/pausas-durante-o-atendimento **- Pesquisa de satisfação** Como funciona a pesquisa de satisfação Como fazer a transferência para a pesquisa Perguntas e respostas https://novoportal.sky.com.br/atendimento/pesquisa-de-satisfacao#perguntas-e-respostas	**Cursos:** Revista EAD: Em Busca do Manto do Encantamento Curso EAD: SER SKY – SER Atencioso e SER Empático Curso EAD: SER SKY – SER Motivado e SER Comprometido Curso EAD: SER SKY – SER Resiliente Curso EAD: SER SKY – SER Negociador
Técnico	0:55:00	- Importância do GPT e dos seus fluxos	**Entendimento** da importância de que seguir o fluxo GPT é fundamental em todos os atendimento relacionados aos problemas técnicos **Clareza** das consequencias que sua não utilização ou executado ate o final pode causar	**- GPT – Guia de Procedimentos Técnicos** Sempre que o cliente entrar em contato informando algum problema técnico você deve obrigatoriamente utilizar o GPT. Inicie o fluxo relacionado ao problema informado pelo cliente e siga as orientações até o final. Não pule nem inverta etapas do passo a passo, não adote fluxos paliativos e nem direcione casos à Célula Técnica sem antes tentar resolver o problema do assinante. https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/tecnico/gpt-guia-de-procedimentos-tecnicos **- Incentivo ao uso do GPT** https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/tecnico/incentivo-ao-uso-do-gpt	**Cursos:** Curso complementar EAD: Ferramenta GPT Curso EAD: Guia de Procedimento Técnico / Ordem de Serviço
Financeiro	1:15:00	- Rechamadores - Assinatura ativa com marcação atendimento restrito - Assinatura cancelada por Auditoria – Marcação Atendimento Restrito	**Reforço** sobre o que não deve ser feito, pois os mesmos não possuem este procedimento na operação autorizado e como proceder nas assinaturas com marcação atendimento restrito. Algumas estão recebendo créditos e reversões de valores indevidamente. A área responsável fez a correção e esses clientes terão a cobrança da mensalidade normalizada. Porém, determinadas ações/alterações estão restritas para esses cadastros.	**- Rechamadores** Saiba como proceder no atendimento ao ouvir o sussurro "Rechamador". https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/rechamadores **- Assinatura ativa com marcação atendimento restrito** Saiba como proceder nas assinaturas marcação atendimento restrito https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/assinatura-ativa-com-marcacao-atendimento-restrito	**Curso:** Acertando as Contas V2
	1:30:00				**Curso:** Cartas na Mesa (Alçadas Financeiras)
Registro de Contato Pendentes Turbina	1:30:00	- Abertura correta dos pendentes - Uso devido e adequado das alçadas - Impactos e consequências	**Reforço** absoluto da abertura correta de pendentes. **Reforço** das alçadas disponiveis e da importância do seu devido uso. **Conscientização** sobre impactos da não resoluvitivade do problema cliente ao gerar rechamada, cancelamentos de assinatura e pendentes indevidos para o Back Office.	- **As consequências de um pendente indevido** Conheça a importância de abrir um pendente de forma correta https://novoportal.sky.com.br/atendimento/as-consequencias-de-um-pendente-indevido	**Curso:** Sentindo Na Pele
	1:30:00		**As consequencias** da não realização do registro de contato. **Os impactos** operacionais de não ter essa visão para acompanhar o comportamento da operação para retroalimentar as áreas para tomada de decisão e atuação nos motivos que levam o cliente a nos ligar. **Como abiri o pendente corretamente** para o Back Office	- **Registro de contato – Regras e procedimentos** Novidades nos registros de contato e em como usá-los Obrigatoriedade do registro no Turbina Palitagem Registro de contato Registro obrigatório de movimentação financeira https://novoportal.sky.com.br/atendimento/registro-de-contato-regras-e-procedimentos-3 - **Como usar o Turbina** Veja como acessar a ferramenta e os procedimentos para o uso Conheça o Turbina Como registrar o contato Atendimento técnico https://novoportal.sky.com.br/atendimento/como-usar-o-turbina	**Curso:** Turbina
Processos Críticos	0:30:00	Ferramenta PH3A	**Reforço analítico** sobre o cliente da ação DSC (Código 88), cujo o sintoma é o código 4. **Atenção especial** para o procedimento realizado na ferramenta PID na ferramenta PH3A.	**- Código 4** Um grupo de clientes, ao entrar em contato conosco devido aos canais estarem indisponíveis ou com código 4, será direcionado ao atendimento das Ilhas Críticas Sac Voz. Esses assinantes poderão ser identificados porque a URA fará o sussurro "código 88". Ferramenta PH3A Como atender o cliente com Código 4 https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/tecnico/codigo-4#como-atender-o-cliente-com-codigo-4	**Curso:** Ação DSC - Cód 88 - Ferramenta PH3A
	0:25:00	Marcação Auditoria	**Reforço importantísssimo** dos tipos de clientes atendimentos pela ilha. Quais são os procedimentos que podem ser utilizados. Reforço sobre onde encontrar a informação no Portal, pois é incorreto e indevido abandonar o cliente ou criar procedimento que não existe, nem abrir solicitação para o Back Office. Se o operador tem alçada, deve fazer uso dela normalmente e caso o processo não esteja mapeado no Portal, deve acionar o supervisor para que repasse a situação para o focal operacional da SKY orienta qual o devido procediemnto deve ser aplicado. **OBS:** Os operadores não podem abrir pendente para o Bko porque tem dúvida de como executar o procediemento. **Isso é falta grave**!	**- Assinatura ativa com marcação atendimento restrito** Regras Procedimentos https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/assinatura-ativa-com-marcacao-atendimento-restrito **- Rechamadores** Regras Procedimentos https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/rechamadores **- Assinatura cancelada por Auditoria – Marcação Atendimento Restrito** Identificada como irregular por ser feitas em nome de pessoa que a reconhece. O cadastro é cancelado e passa a apresentar as seguintes marcações: Histórico de Eventos: em Razão, consta a informação Cancelamento Auditoria e o motivo do cancelamento. No topo do iCare: consta um selo com a marcação Atendimento Restrito. https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/assinatura-cancelada-por-auditoria-marcacao-atendimento-restrito	Portal SKY Clientes
	0:45:00	Inclusão de P.O Após 30 dias		**- Ilhas Críticas - Ponto Opcional** As são responsáveis pelos atendimentos que tratam exclusivamente das solicitações de ponto opcional. . Receber os atendimentos em que o assinante pede INCLUSÃO ou CANCELAMENTO de ponto opcional; . E também pelos atendimentos em que o cliente está com CÓDIGO 6 na tela da TV e precisa que o receptor seja enviado para o cliente. . Atendimento ao cliente com marcação Atendimento Restrito. > O que é - Objetivos > Transferência > Inclusão de ponto opcional > Cancelamento de ponto opcional > Equipamento com cód. 6 > Assinaturas com marcação Atendimento Restrito https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/produtos/ilhas-criticas-ponto-opcional#oquee	Portal SKY Clientes

	0:30:00	Alteração de MOP (Cartão)		**- Formas de pagamento** Conheça as formas de pagamento da fatura SKY https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/financeiro/formas-de-pagamento#alteracao-da-forma-de-pagamento	Portal SKY Clientes

Encerramento	0:25:00	- Conceito – Célula Ilhas Críticas - Ética e Segurança x Fraude	- Revisão do conceitos sobre o perfil do cliente atendido nas Ilhas Críticas. - Resgate dos procedimentos prioritários nas Ilhas Críticas, de acordo com as orientações do Portal SKY Clientes.	**- Conceito – Célula Ilhas Críticas** Saiba sobre o conceito e responsabilidades de atendimento da Célula Ilhas Críticas https://novoportal.sky.com.br/atendimento/conceito-celula-ilhas-criticas **- Ética e Segurança x Fraude** Ética e Segurança x Fraude https://novoportal.sky.com.br/atendimento/etica-e-seguranca-x-fraude	Portal SKY Clientes
Avaliação	0:30:00	- Avaliação de Aprendizagem - Avaliação de Reação		- Avaliação de Aprendizagem - Avaliação de Reação	SKY Conecta